

# 酒店管理专业

## 人才培养方案

## 目 录

一、人才需求分析.....	2
1. 产业背景.....	2
2. 人才需求 .....	2
二、专业名称.....	3
三、专业代码.....	3
五、修业年限.....	3
六、职业面向.....	3
七、培养目标和规格.....	4
(一) 培养目标.....	4
(二) 培养规格.....	4
1. 素质要求.....	4
2. 知识要求.....	4
3. 能力要求.....	4
4. 创新创业要求.....	5
八、课程设置及要求.....	5
(一) 通识课程设置及要求.....	1
(二) 专业（技能）课程设置及要求.....	5
1. 专业（技能）课程.....	5
2. 典型工作任务及职业能力分析.....	10
(三) 专业拓展课.....	11
1. 公共公选课.....	11
2. 公共限选课.....	12
3. 专业限选课.....	12
(四) 苗侗文化特色课程.....	13
(五) 教学安排.....	14
1. “四模块”课程类别、结构比例与学分.....	14
2. 主要实践教学环节.....	14
3. 理论与实践教学比例.....	15
4. 教学活动时间分配.....	15
5. 集中实践性教学环节安排说明.....	15
九、专业教学进度计划.....	16
十、实施保障.....	19
(一) 师资队伍.....	19
(二) 教学设施.....	23
(三) 教学资源.....	25
(四) 教学方法.....	25
(五) 学习评价.....	25
(六) 质量管理.....	26
十一、毕业要求.....	27
十二、学分管理.....	27
十三、其它.....	27

## 高职酒店管理专业 2020 级人才培养方案

### 一、人才需求分析

#### 1. 产业背景

贵州把“大旅游、大数据、大生态”作为贵州的三块长板，确立了“全域旅游”的发展目标和“井喷式”增长的工作目标，“山地公园省·多彩贵州风”的旅游品牌深入人心，作为民族文化旅游桥头堡的黔东南更是将打造国内外知名民族文化旅游目的地作为发展定位，旅游产业发展持续呈现井喷态势。近 5 年，全省旅游接待游客从 1.3 亿人次增长到 3.6 亿人次，年均增长 23.9%，旅游总收入从 1061 亿元提高到 3513 亿元，年均增长 27%。“云上贵州·智慧旅游云”，国家旅游局数据中心落户贵州，“快旅慢游”服务体系加快构建，一批批主题酒店、精品客栈、房车露营地、旅游咨询服务中心落地贵州。

近年来贵州旅游不断提质升级，整体接待条件得到了较大改善，在景区数量和质量方面全省 5A 级景区从 2 家增至 4 家，4A 级以上景区从 18 家增至 61 家，成功创建国家生态旅游示范区 3 家；乡村旅游是贵州旅游业的重要组成部分，随着贵州交通格局不断优化，乡村旅游业发展迅猛，全省各地推出了一大批避暑度假型、城郊休闲型、乡村体验型、民俗陶冶型乡村旅游产品，打造了雷山西江、黎平肇兴、丹寨石桥等一批知名乡村旅游品牌，全省乡村旅游接待游客和总收入近年呈 50%左右的增长。为规范全省乡村旅游发展，贵州省发布《贵州省乡村旅游村寨建设与管理标准》、《贵州省乡村旅游经营户服务质量等级划分与评定标准》和《贵州省乡村旅游客栈建设与管理标准》等 3 个地方标准，对贵州乡村旅游标准进行更新换代，以高标准引领百姓富生态美的新发展。同时旅行社从 260 家增至 356 家，星级酒店增至 349 家，旅游客运车辆增至 1500 余辆，1630 个村寨发展乡村旅游，带动社会就业 288 万人，受益人数超过 577 万人。旅游的高速发展为酒店管理专业人才培养提供了产业支撑，为我系学生的就业提供了广阔的前景。

#### 2. 人才需求

在旅游产品不断丰富，旅游市场不断扩容的形势下，对经营管理和接待服务水平的要求越来越高，专业化专门旅游人才是维系旅游产业持续井喷和长足发

展的重要保障。但当前全省旅游行业从业人员普遍存在文化程度低、专业技能不强，经营管理人才缺乏等问题，特别是乡村旅游客栈管理和服务水平亟待提升。

在“大数据、大旅游、大生态”的背景下，学校积极探索校企合作的办学机制，与中国港中旅集团签订了联合办学协议，成立港中旅的二级学院，有了强大的企业支持加大了合作的深度。港中旅旅游学院通过现代学徒制试点建设，并成立了教育教学指导委员会，将校企“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的紧密型合作办学体制机制完全建立。在此基础上，我们与港中旅集团共同育人、共同招生就业、共同培养学生、共建实训基地，以培养具有国际视野，苗侗民族文化素养的高素质现代旅游人才为目标，自开设酒店管理专业 16 年来，已为社会输送了大量的酒店专门人才。

二、专业名称：酒店管理

三、专业代码：640106

四、入学要求：应、往届普通高中、中职毕业生（含具有同等学历人员）

五、修业年限：3 年

六、职业面向

表 1 专业职业面向分析表

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书或技能等级证书举例
64 旅游大类	640106 酒店管理	H6110 旅游饭店	404 403	星级酒店服务人员管理岗位群：前厅、客房、餐饮、会展、康乐、营销、公关、人力资源管理等。	普通话 英语证书 计算机等级证书
64 旅游大类	640106 酒店管理	H6210H6220H 6231 H6232 H6233 H6239 H6291 H6292 C1411 C1419 C1431 R8911	403 612	餐饮娱乐企业岗位群：中餐馆、西餐馆、自助餐厅、咖啡店、茶房、酒吧、水吧、歌厅等。	茶艺师 评茶员 中西面点师 调酒师
64	640106 酒店	07970	301	相关行业岗位群：花艺店、	司 仪

旅游大类	管理	L7292	305	婚庆、会展服务、企事业单位的公关、接待人员等。	公关员 策划师
		C2434	308		
		L7272	407		
		L7294	499		
		L7299	621		

## 七、培养目标和规格

### （一）培养目标

本专业培养适应旅游产业发展需要，德、智、体、美、劳全面发展，系统掌握酒店管理专业基础理论知识和专业服务技能，具有良好职业道德、职业个性特征、民族文化素养、创新意识和创业能力，能胜任高星级酒店基层服务与管理工作和乡村旅游民宿经营、管理、开发、服务等工作，并以高星级酒店前厅、客房、餐饮、营销等部门经理为发展目标，具备国际水准和苗侗民族文化素养，能为民族地区经济社会发展服务的旅游产业高素质劳动者和技术技能型人才。

### （二）培养规格

#### 1. 素质要求

- （1）具有高尚的道德情操，具备正确的世界观、人生观和价值观。
- （2）拥有良好的专业素养、苗侗民族文化素养、团队协作精神、时代意识和国际视野。
- （3）具备专业认同感、职业责任感和职业素养。
- （4）身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。

#### 2. 知识要求

- （1）掌握哲学、法学、社会学、语言文学、艺术、英语、计算机、职业发展等方面的通识性知识。
- （2）掌握经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法。
- （3）掌握前厅、客房、餐饮、康乐、酒店服务与经营管理、酒店涉外礼仪及对客服务心理等的酒店专业理论知识与方法。
- （4）了解酒店管理相关的法律法规和国际惯例。
- （5）掌握酒店管理的理论知识与方法。

#### 3. 能力要求

- (1) 具备获取和更新酒店管理相关知识的自我学习能力。
- (2) 具有将所学专业知识应用于实践的基本技能。
- (3) 具备人际沟通能力、解决问题能力和综合管理能力。
- (4) 具备计算机应用能力，能熟练运用办公软件、信息处理操作和应用的  
一般技能。
- (5) 具备外语应用能力，具有一定的听、说、读、写能力。
- (6) 具备专业文体的写作能力、较强的语言表达和交流能力。
- (7) 具备良好的服务职业道德、酒店服务意识；创新能力、观察分析能力。

#### 4. 创新创业要求

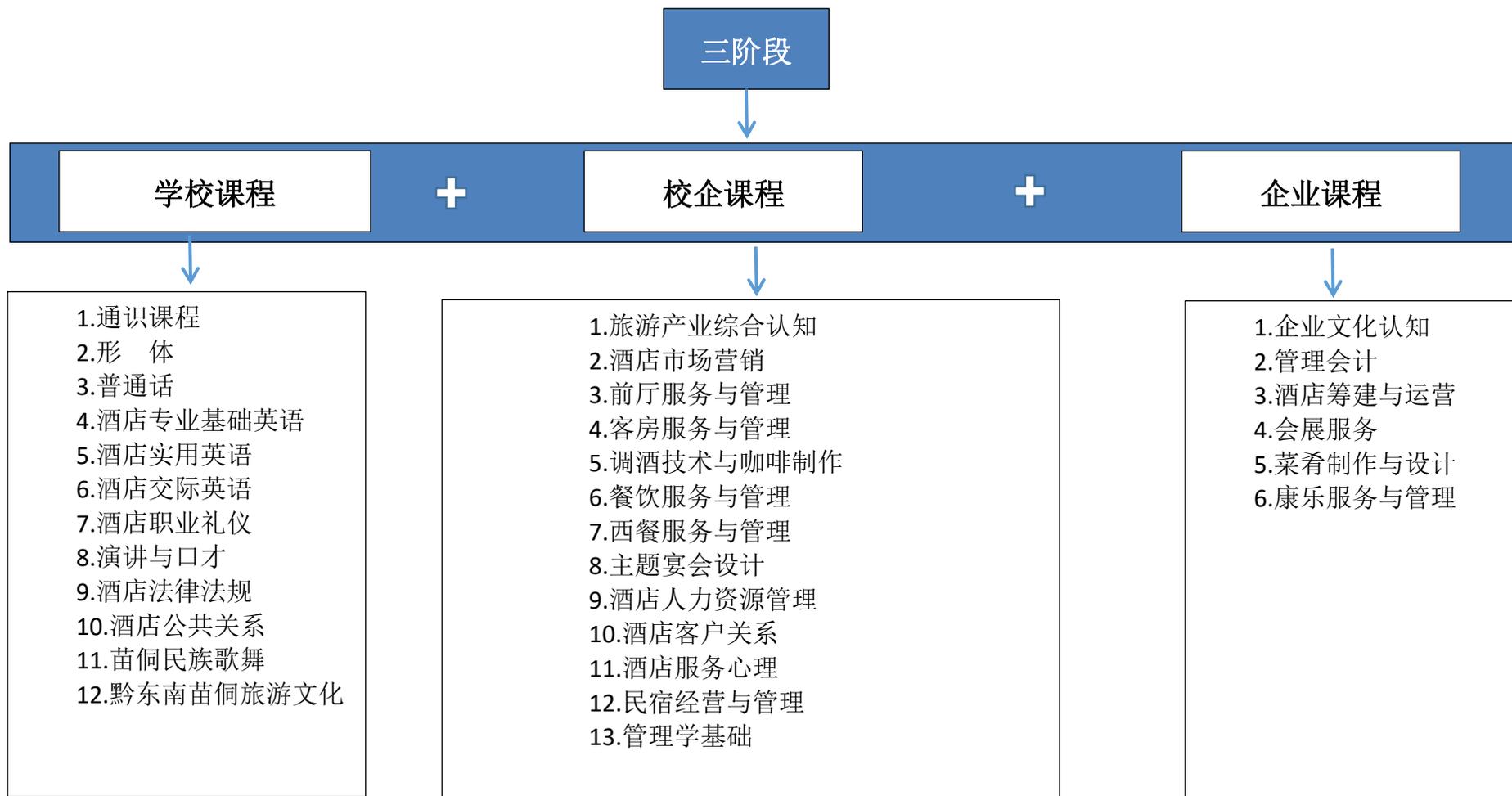
掌握创新创业活动所需要的基本知识，具备创新创业所需要的探索精神、创新精神和实践能力，了解国家创业政策、行业环境、创业机会和创业风险，鼓励学生体验创业准备的各个环节，具备基本的创新创业素质。

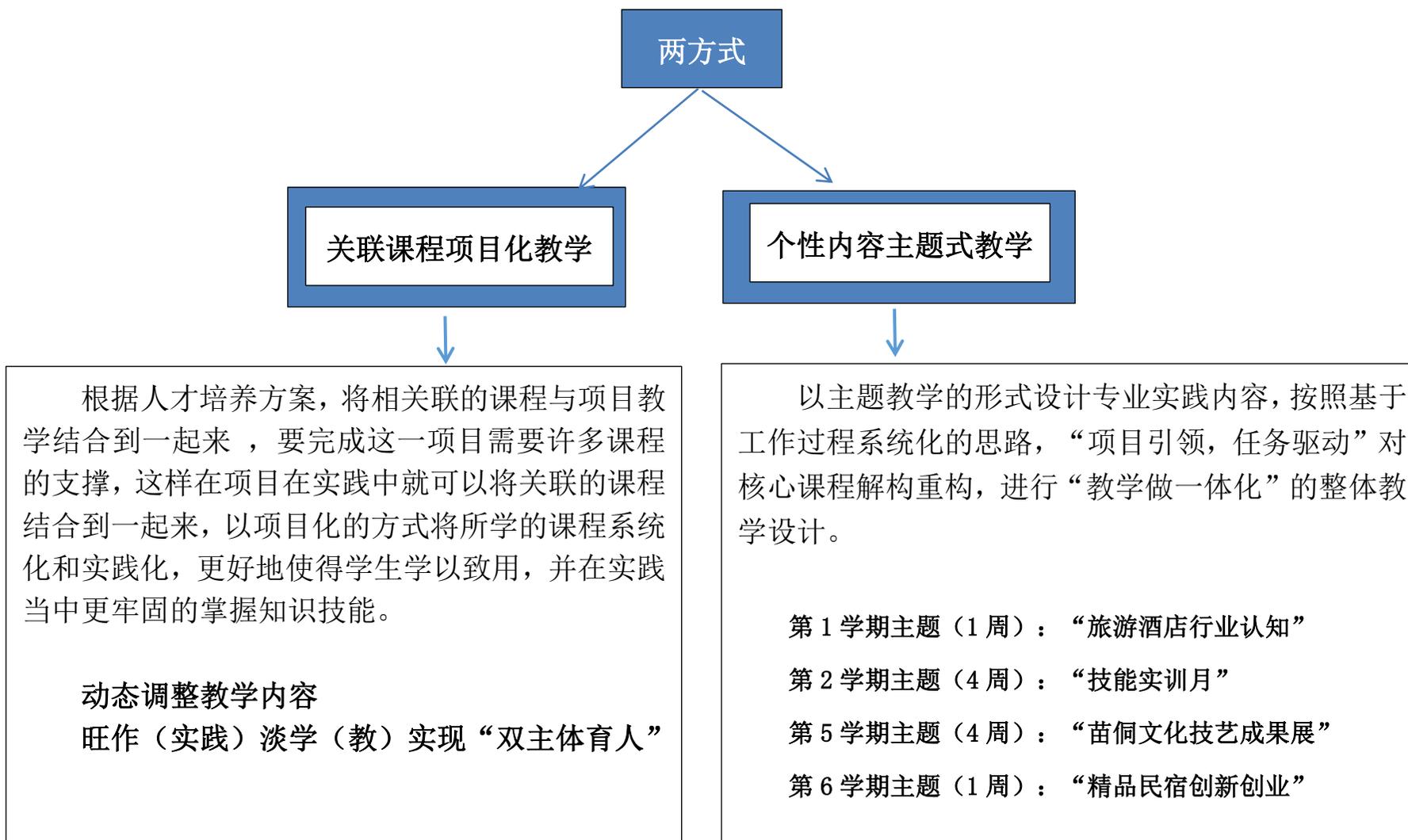
#### 八、课程设置及要求

以“学生→学徒→准职业人→职业人才”的培养路径为主线，将“国际水准·苗侗民族文化”生态和谐教育理念融入人才培养全过程。按照“四模块、三阶段、两方式”的课程体系，即课程结构模块化：通识课程+专业课程（专业技术技能基础课程+学徒岗位能力课程）+专业拓展课程+苗侗文化特色课程；专业课程内容分阶段进行：学校课程+校企课程+企业课程；专业教学采用两方式：关联课程项目化教学+个性内容主题式教学，动态调整课程内容和学时，开发专业课程系列苗侗民族文化主题设计教学方案及教学资源，通过“旺作（实践）淡学（教）”，突破旅游淡旺季瓶颈，实现校企双主体育人。

## 酒店管理专业“四模块、三阶段、两方式”课程体系







### (一) 通识课程设置及要求

通识课程按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》进行设置，共 10 门，合计 592 学时，计 30 学分，占总课时数的 23%。

表 2 酒店管理专业（通识课程）课程一览表

序号	课程	课程目标	主要内容	教学要求		总学时	学分
				理论学时	实践学时		
1	思想道德修养与法律基础	本课程以马克思列宁主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，以马克思主义中国化的最新理论成果——习近平新时代中国特色社会主义思想为指针，紧扣大学生成长成才中遇到的基本问题，有针对性地开展马克思主义人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生树立远大理想，陶冶高尚情操，遵循并传承中华民族的优秀道德传统，认同并弘扬社会主义核心价值观，建构高尚的思想品德、良好的法律素养、科学的价值标准与正确的行为规范，为他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人打下坚实的思想道德修养和法律修养的基础。	1. 新时代大学生的历史使命与时代责任	4	2	54	3
			2. 人生的青春之问	4	2		
			3. 坚定理想信念	4	2		
			4. 弘扬中国精神	6	4		
			5. 践行社会主义核心价值观	6	4		
			6. 明大德守公德严私德	6	2		
			7. 尊法学法守法用法	6	2		
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过对本课程的学习，力争使当代大学生正确认识本国国情；正确认识和理解我党在不同历史时期的路线、方针和政策；系统把握马克思主义中国化的两大理论成果：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，尤其是深刻把握和理解马克思主义中国化的最新理论成果、当代中国的马克思主义、21 世纪马克思主义——习近平新时代中国特色社会主义思想。	1. 毛泽东思想	10	2	72	4
			2. 邓小平理论	10	2		
			3. “三个代表”重要思想	10	2		
			4. 科学发展观	12	6		
			5. 习近平新时代中国特色社会主义思想	12	6		
3	贵州省情	使贵州高校大学生在系统掌握专业知识的同时，全面了解贵州，认识贵州的本质特征，把握贵州经济社会的发展规律，激发大学生热爱贵州、开发贵州、建设贵州的热情，为实现富民兴黔的宏伟目标作出新的贡献。	1. 绪论	2	0	18	1
			2. 特殊的地理环境	2	0		
			3. 悠久的发展历史	2	1		
			4. 民族团结互助的社会环境	2	0		

			5. 令人瞩目的经济发展成就	2	0		
			6. 蓬勃发展的社会事业	3	1		
			7. 建设社会主义政治文明与全面建成小康社会	3	0		
4	形势与政策	《形势与政策》是高职各专业学生公共必修课。是对学生进行形势与政策教育的主渠道和主阵地，在大学生思想政治教育中担负着重要使命，它在引导学生正确认识国情、正确理解党和国家路线方针政策、正确认识国际国内形势方面具有不可替代的重要作用。本课程运用马克思主义的立场、观点和方法帮助学生观察分析政治经济形势，理解和执行党的政策。正确认识国家改革与发展所处的国际环境、时代背景，正确理解党的基本路线、重大方针和政策，正确分析国内外关注的热点问题，激发学生的社会责任感，民族自信心，坚定立场，把握未来，勤奋学习，成长报国。	每学期教学内容不一样。设定依据，按国家教育部办公厅关于印发《高校“形势与政策”课教学要点》的通知内容，结合当前国际、国内形势的热点问题，结合我院学生的实际情况，确定讲授专题。	28	4	32	2
5	应用文写作	要求学生通过本课程的学习，实现以下目标：掌握“必需”的应用写作的基本理论和基础知识；能熟练写出符合国家政策法规、观点正确、内容充实、结构合理、层次分明、表达清晰、语言得体、标点正确的各类常用应用文书；能准确的阅读、评鉴一篇应用文书，能对具体的应用文书就观点、材料、结构、格式、语言等方面加以分析评鉴。	1. 应用文写作概述 2. 日常生活文书 3. 社交礼仪文书 4. 事务文书 5. 行政公文 6. 经济类文书 7. 大学生应用文书 8. 综合实践训练	2 2 2 2 2 2 2 2	0 2 2 2 2 2 2 4	32	2
		课程目标确定为运动参与和身心健康两大目标。 培养学生对本课程的正确认识，培养学生参与锻炼的积极性。使他们能自觉地、积极地、经常地参与锻炼实现身体运动的参与目标，掌握科学锻炼身体的基本原理和方法，如掌握合理有效的健身方法、运动损伤的预防与处理、锻炼效果的自我评价等，用科学的理论知识指导	1. 一年级第一学期——普修课 2. 一年级第二学期——选修基础课。开设项目有篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、太极拳、健美操、瑜伽、体育舞蹈、跆拳道、户外拓展。	0 0	36 36	108	6

6	体育与健康	<p>实践。</p> <p>第二个目标是体育运动技能目标，第三个目标是根据学科、专业的不同，掌握合理的、有效的预防职业病的手段和方法。</p> <p>身心健康目标主要由三个子目标构成，即身体健康目标、心理健康目标和社会适应性目标。</p> <p>身体健康目标是通过体育课程的学习和锻炼，使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要素质方面得到提高；在形态机能方面达到较为理想的标准和要求；掌握健身原理与方法及有关的保健、营养及卫生等知识，为达到身体健康目标服务。</p> <p>心理健康目标主要体现在情绪的调控能力和树立健康向上的自信心等方面。</p> <p>社会适应性目标是通过体育教育及体育活动培养大学生的合作能力、交往能力和适应能力，形成良好的人际关系和团结协作的团队精神。</p>	<p>3. 二年级第一学期——统一开设选项课（提高）。开设项目有篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、太极拳、健美操、瑜伽、体育舞蹈、跆拳道、户外拓展。</p>	0	36		
7	军事课	<p>普通高等学校通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p>	<p>1. 军事理论。内容包含：国防概述、国防法规、国防建设、武装力量、国防动员、国家安全概述、国家安全形势、国际战略形势、军事思想概述、外国军事思想、中国古代军事思想、当代中国军事思想、战争概述、新军事革命、机械化战争、信息化战争、信息化装备概述、信息化作战平台、综合电子信息系统、信息化杀伤武器。</p> <p>2. 军事技能。内容包含：共同条令教育、分队的队列动作、现地教学、轻武器射击、战术、格斗基础、战场医疗救护、核生化防护、战备规定、紧急集合、行军拉练、野外生存、识图用图、电磁频谱监测等。</p>	36	0	148	4
				0	112		

8	计算机信息技术	<p>本课程涉及计算机的基础知识、操作系统基础、多媒体技术基础、计算机网络基础与 Internet 技术、文字处理、电子表格和演示文稿软件等。这些知识和技能对于信息时代的大学生来说是必不可少的。通过本课程的学习,使学生掌握在信息化社会中工作、学习和生活所必须具备的计算机基本知识与基本操作技能,系统地、正确地建立计算机相关概念和微型计算机的操作技术;熟练地掌握在网络环境下操作计算机及常用应用程序的使用方法;具备在网上获取和交流信息的能力,为今后进一步学习和掌握计算机知识和技术打下良好的基础。</p>	1. 了解计算机系统的基本知识,计算机的基本组成与工作原理,计算机软件与硬件的基本知识与相互关系,掌握微型计算机系统的基本配置与主要性能指标,了解计算机维护与计算机安全的基本知识。	0	16	64	4
			2. 掌握 Windows 操作系统的基本工作方式、掌握 Windows 环境下常规汉字的操作方法并熟练掌握一种汉字输入法;掌握中文 Windows 的基本操作、文件管理方法。	0	16		
			3. 掌握文字处理软件 Word、电子表格软件 Excel 及文稿演示软件 PowerPoint 的使用方法,具有使用计算机处理常用文档的能力;了解常用工具软件的使用。	0	16		
			4. 了解多媒体技术的基础知识、多媒体计算机的基本配置与基本操作;了解计算机网络的基本知识与基本组成,局域网的特点、组成及网络连接设备,掌握 Internet 的基本知识与使用,具有从互联网上获取信息资源的能力。	0	16		
9	大学生心理健康教育	<p>通过教学,帮助学生认识健康心理对成长成才的重要意义,指导大学生树立心理保健意识,认识心理活动的规律与自身个性特点,掌握心理健康知识和心理调适方法,学会化解心理困扰;引导他们拥有乐观向上、积极进取的人生态度,学会学习,培养创造性思维,优化心理品质,开发心理潜能,促进全面成才。</p>	1. 大学生心理健康教育的基本理论和概念	4	2	32	2
			2. 心理健康的标准与意义	8	2		
			3. 大学生的心理发展特征及自我心理调适的基本知识	12	4		
10	大学生职业发展与就业指导	<p>通过系统教学活动,使毕业生熟悉国家的就业政策和法规,具有适应当前就业形势的就业知识和技能,即通过择业指导、就业指导、创业指导,帮助大学毕业生了解社会需求的信息,树立正确的择业观,增强择业意识,掌握求职的方法与技巧,不断提高主动适应社会需</p>	1. 我国高校毕业生就业制度与就业形势	2	1	32	2
			2. 职业基础知识	2	1		
			3. 大学生职业生涯规划	4	1		
			4. 大学生就业程序、途径与特点	4	1		

	要的能力,做好就业创业准备,顺利实现就业和创业。	5. 毕业生择业的方法与技巧	4	1		
		6. 毕业生就业心理指导	4	1		
		7. 就业协议及就业权益与保护	2	1		
		8. 毕业生社会适应能力	2	1		
<b>合计</b>			<b>234</b>	<b>358</b>	<b>592</b>	<b>30</b>

## (二) 专业(技能)课程设置及要求

专业(技能)课程共设置 28 门,含专业核心课程 6 门(表 3 中标出※号课程),合计 1014 课时,计 67.5 学分,占总学时的 39%。

### 1. 专业(技能)课程

表 3 酒店管理专业(技能)课程一览表

序号	课程	课程目标	主要内容	教学要求		总学时	学分	教学类型		
				理论学时	实践学时			学校	校企	企业
1	形体	掌握形体训练的基本技能和各类基本核心动作,提高身体灵活性和可塑性,提高鉴别和评价形体美、动作美、气质风度美及表现美的基本能力,提高对不良姿态的矫正能力和对音乐的感知与理解能力。	1. 形体基本功训练	0	4	28	2	√		
			2. 身体韵律训练	0	20					
			3. 综合训练	0	4					
2	普通话	通过教学使学生对汉语普通话语音系统有一个系统而完整的认识,掌握汉语拼音,能给汉字注音,能识读音节,会说普通话。	1. 语音基础	2	4	28	2	√		
			2. 朗读训练	2	10					
			3. 说话训练	0	10					
3	酒店专业基础英语	了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点;掌握英语基本的语法规则;掌握用英语进行各部门服务工作所必备的、基础的专业术语、常用句型及对话。	1. 英语语法规则	6	4	56	4	√		
			2. 前厅部、客房部、餐饮部工作流程及要点	4	2					
			3. 前厅服务、客房服务及餐饮服务英语专业术语、常用表达句及对话	16	24					
4	酒店实用英语	了解酒店英语口语的语言特点和运用技巧;掌握酒店英语相关听力、写作的技巧及方法;掌握不同场景下的英语会话能力。	1. 英语听力能力练习	4	8	56	4	√		
			2. 英语写作能力练习	6	8					
			3. 酒店服务模拟对话	12	18					
5	酒店交际英语	了解常规的交际礼仪及酒店服务的各种要求,并且能够熟练的运用于各场景的模拟对话中;掌握酒店服务模拟英语对话编写及会话能力;掌握酒店交际英语语言表达能力和技巧。	1. 前厅部模拟对话编写及对话展示	1	4	20	1.5	√		
			2. 客房部模拟对话编写及对话展示	1	4					

			3. 餐饮部模拟对话编写及对话展示	1	4					
			4. 康乐中心模拟对话编写及对话展示	1	4					
6	酒店职业礼仪	认识礼仪知识在生活、工作中的重要性，掌握酒店服务礼仪基础知识，提高学生灵活运用礼仪规范的能力，培养学生礼仪素养，为今后从事任何工作打下牢固的基础。	1. 礼仪认知	2	0	56	4	√		
			2. 酒店服务人员形象	2	6					
			3. 酒店服务人员礼仪行为规范	1	4					
			4. 酒店从业人员语言修养	1	3					
			5. 酒店接待服务礼仪	2	15					
			6. 我国少数民族礼仪	2	4					
			7. 我国主要客源国和地区的习俗与礼节	2	4					
			8. 宗教礼仪	2	2					
			9. 常见国际礼宾活动	2	2					
7	演讲与口才	理解言语交际的重要作用；把握言语交际的基本原则；使学生能够使用标准普通话进行言语交际；掌握日常言语交际的基本技巧和方法。	1. 演讲思维培养	2	10	40	2.5	√		
			2. 沟通技巧训练	2	18					
			3. 综合训练	2	6					
8	酒店法律法规	通过酒店经营管理过程中常见的酒店法律实务为工作任务引领的项目内容，要求学生通过该课程学习，掌握酒店法律知识，增强酒店经营管理法律意识与法律思维，提高酒店管理岗位上的酒店法律实务处理能力，提高酒店管理法律风险防范意识，从而培养具有酒店管理法律素质的酒店管理人才。	1. 酒店法律概念	4	2	32	2	√		
			2. 酒店相关法律法规	4	6					
			3. 酒店法律实务各类案例分析	6	10					
9	酒店公共关系	了解公共关系的基本特征、发展趋势、酒店公共关系机构的设置和职能以及酒店公共关系的构成要素。理解酒店与传播媒体保持和发展关系、提高酒店公共关系人员素质的重要性，掌握和具备酒店公共关系人员的观察能力、组织能力、应变能力、交际能力、表达能力和酒店公共关系活动的策划、实施、评价能力知识和酒店公共关系人际交往方面的基本技巧，酒店树立形象、促进销售的公关技能。	1. 公共关系认知	2	0	32	2	√		
			2. 酒店公共关系构成要素	4	0					
			3. 酒店公共关系的运作方法	4	6					
			4. 酒店公共关系的运用	6	4					
			5. 酒店公关素质提高的方法	4	2					
10	旅游产业综合认知	认识旅游活动、旅游相关要素、影响旅游活动的因素，掌握基本旅游活动调研、旅游吸引物设计规划的基本技能为专业课程打好基础。	1. 认识旅游活动	8	2	42	3	√		
			2. 认识旅游相关要素	14	10					
			3. 现代旅游相关问题及发展趋势	8	0					
11	酒店市场营销	了解酒店市场营销的基本概念和营销的重要性，了解酒店所面临的市场环境和市场状况，	1. 酒店市场营销基本概念	4	2	32	2	√		

		理解消费者行为的作用以及对营销环境产生的影响，理解营销策略在酒店的运用，掌握做好内部营销和建立顾客忠诚度的方法，关注酒店市场营销控制和制定酒店未来的营销计划。	2. 酒店营销环境和市场状况	6	2					
			3. 消费者行为	4	2					
			4. 酒店市场营销策略	4	2					
			5. 酒店营销控制，制定营销计划	2	4					
12※	前厅服务与管理	使学生熟悉掌握高星级酒店前厅部服务与管理的基本知识，并掌握前厅各项的服务流程和技能，提高学生的实践实力，能够正确处理前厅服务与管理中遇到的实际问题。	1. 前厅基础知识	6	2	42	3		√	
			2. 前厅服务技能	6	16					
			3. 前厅质量管理	6	6					
13※	客房服务与管理	使学生熟悉掌握高星级酒店客房部服务与管理的基本知识，并掌握客房服务的各项技能和服务流程，提高学生的实践实力，能够正确处理客房服务与管理中遇到的实际问题。	1. 客房基础知识	4	2	42	3		√	
			2. 客房服务技能	4	14					
			3. 客房质量管理	6	12					
14	调酒技术与咖啡制作	了解酒水基础知识，熟记各种酒种类、咖啡种类及品牌，熟练掌握调酒及咖啡制作技术，培养酒吧和咖啡吧工作素质和能力	1. 酒水基础知识	2	0	40	2.5		√	
			2. 咖啡基础知识	2	2					
			3. 酒吧服务	4	4					
			4. 咖啡吧服务	2	2					
			5. 调酒技术	4	6					
			6. 咖啡制作技术	4	6					
			7. 从业素质训练	0	2					
15※	餐饮服务与管理	掌握星级酒店服务技术和操作技能的同时，掌握酒店管理相关专业知识和国际接待服务标准，能够解决餐饮管理中遇到的问题。以提高学生的职业实践能力和职业素养为宗旨、以就业为导向、以能力为本位、以岗位需要和职业标准为依托，培养学生综合职业能力为目标，培育能从事酒店管理服务工作的、具备国际一流水平的、具有苗侗民族文化素养的、可持续发展的高素质、技能技术型、创业型人才。	1. 行业认知	4	0	40	2.5		√	
			2. 餐饮服务操作技能	0	10					
			3. 餐饮服务流程	0	8					
			4. 创新能力培养（以技能大赛为主导）	4	6					
			5. 知识拓展及实践应用模块：餐饮管理	8	0					
16※	西餐服务与管理	了解酒店西餐服务与管理基础知识，掌握从事西餐服务与管理工作的理论与素养，掌握西餐服务的基本操作程序与技能，训练从事西餐服务与基层管理的能力	1. 西餐基础知识	2	0	40	2.5		√	
			2. 西餐服务方式	2	2					
			3. 西餐服务礼仪	2	2					
			4. 西餐服务技能	4	6					
			5. 西餐酒水服务	2	6					
			6. 西餐零点服务与管理	2	6					
			7. 西餐其它服务与管理	2	2					
17※	主题宴会设计	对中餐主题宴会会有更深入的了解和掌握，能够运用不同元素，根据不同的要求，设计丰富主题，并对主题的意义进行展示和阐述。	1. 主题宴会台面设计	6	6	40	2.5		√	
			2. 设计菜品制作菜单	6	6					
			3. 撰写主题宴会设计说明	4	4					

			4. 中餐宴会摆台	0	4				
			5. 模拟比赛	0	4				
18	酒店人力资源	熟练掌握企业人力资源规划、招聘、培训、考核、薪酬和员工关系处理的方法和操作规程，明晰人力资源管理工作的角色定位、专业架构和职业方向。能编写与人力资源有关的相关文档。运用人力资源管理的基本内容，懂得酒店人力资源部工作程序，并能进行人员培训。	1. 酒店组织机构及人员配置	4	2	64	4	√	
			2. 酒店人力资源规划	4	2				
			3. 招聘与配置	4	6				
			4. 酒店人力资源培训	4	4				
			5. 酒店绩效管理	4	4				
			6. 薪酬与激励	4	6				
			7. 劳动关系管理	4	4				
			8. 职业生涯规划发展	4	4				
19	酒店客户关系	了解酒店客户关系的基础知识，理解客户关系的重要性，掌握客户关系的信息管理，大客户管理及客户满意度管理，探索客户关系管理的平台和体系建设	1. 酒店客户关系概论	2	0	32	2	√	
			2. 酒店客户信息管理	4	2				
			3. 酒店大客户管理	4	2				
			4. 酒店客户满意管理	2	2				
			5. 酒店客户关系管理技能	2	2				
			6. 酒店客户关系管理平台建设	2	2				
			7. 酒店客户关系管理体系建设	4	2				
20	酒店服务心理	掌握旅游心理学相关基础概念，把握旅游者、旅游业从业人员、旅游消费者的心理活动的特点和规律，掌握从事旅游相关工作时解决实际问题的方法和思路。注重旅游心理学的应用性，提高学生发现问题、分析问题、解决问题以及做出决策的能力。	1. 认识心理学	4	0	20	1.5	√	
			2. 消费者心理	2	4				
			3. 服务心理	2	4				
			4. 管理者心理	2	2				
21※	民宿经营与管理	了解民宿发展现状，掌握民宿开发设计原则及基础知识，熟悉民宿服务规范，懂得经营管理相关理论和知识，提升创新创业能力和经营管理水平。	1. 民宿认知	4	2	32	2	√	
			2. 民宿开发设计	6	2				
			3. 民宿服务规范	4	4				
			4. 民宿经营管理	6	4				
22	管理学基础	认识和理解管理的重要性和普遍性，了解古今中外管理思想的发展，理解古典管理理论和行为科学的内容。理解并掌握管理的基本原理与方法，掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察。通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题	1. 管理认知	4	0	32	2	√	
			2. 预测与决策	4	0				
			3. 计划与组织	4	0				
			4. 领导与激励	4	2				
			5. 沟通与控制	4	2				
			6. 管理创新	6	2				

		题。								
23	企业文化 认知	了解酒店企业的历史，熟知企业文化的内涵、功能，熟悉掌握酒店企业文化的内容，如何建设等。	1. 酒店企业基础知识	2	2	20	1.5			√
			2. 酒店企业文化的内容	3	3					
			3. 酒店企业的功能	2	2					
			4. 如何建设酒店企业文化	3	3					
24	管理会计	了解管理会计地位和作用，学会管理会计的基本方法和基本理论，能根据现代企业制度，将企业发生的经济业务信息进行整理，并进一步加工和运用企业内部信息，预测经济前景、参与经营决策、规划经营方针、控制经营过程和考评责任业绩等。	1. 管理会计认知	1	1	20	1.5			√
			2. 成本性态分析和变动成本法	1	1					
			3. 本量利分析	2	2					
			4. 短期经营决策分析	3	3					
			5. 长期投资决策分析	3	3					
25	酒店筹建 与运营	了解和基本掌握酒店建设先期准备的工作，深入理解酒店建设工程的核心关键环节，熟悉酒店开业相关工作，初步掌握开业营销筹划及运营管理。	1. 酒店建设先期筹划	2	2	32	2			√
			2. 酒店建设工程项目关键环节管理	2	2					
			3. 酒店开业筹备管理	4	4					
			4. 酒店开业组织安排	4	4					
			5. 酒店开业价格及运营管理	4	4					
26	会展服务	掌握会展的基本概念和基本理论；了解会展业的历史、现状和发展趋势；熟悉会展活动的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容；掌握会展现场管理的基本流程和原则；了解新技术在会展中的应用。初步掌握自主办展的方法和流程，能够处理自主办展中遇到的问题。	1. 会展调研	6	5	32	2			√
			2. 会展策划	6	15					
27	菜肴制作 与设计	掌握中国饮食文化的概念，发展历史及发展趋势；掌握中国菜系的形成与发展以及八大菜系的特点；掌握黔东南地区苗侗菜肴制作特点；掌握营养膳食的相关内容以及中国饮食民俗。	1、饮食文化调研	2	2	32	2			√
			2. 中国菜肴及黔东南菜肴制作	4	14					
			3、膳食营养研究	2	2					
			4、中国饮食民俗调研	4	2					
28	康乐服务 与管理	通过对康乐项目的设置、康乐部的组织与人力资源管理、康乐部经理、康乐服务质量管理、康乐部投诉的处理、康乐部的经营等方面内容的学习，使学生重点了解和掌握当前绝大部分康乐项目的管理细节。	1. 机构认知	6	4	32	2			√
			2. 服务性质掌握	4	8					
			3. 服务与管理技巧	2	8					
		<b>合 计</b>		<b>440</b>	<b>574</b>	<b>1014</b>	<b>67.5</b>			

## 2. 典型工作任务及职业能力分析

表 4 典型工作任务职业行动及内容描述表

职业岗位 (群)	典型工作任务 (岗位)	行动领域 (能力)	学习领域 (课程)
前厅部	前厅部经理、大堂副理、前厅接待、礼宾部、预订部、商务中心总机等岗位	能够按照前厅对客服务标准提供规范化的礼宾服务,熟练运用计算机系统完成宾客入住前、住店中、离店的各项业务工作,妥善处理各种突发性事件及各种投诉事项。	前厅服务与管理 酒店法律法规 普通话 酒店实用英语 酒店服务心理
客房部	客房部经理、副经理、房务主管、行政楼主管、客房主管、公共区域 (PA) 主管、洗衣房主管等岗位	能够按照客房对客服务标准提供规范化的 VIP 迎送服务、客房迎送服务、客房清洁保养服务、协调组织客房的分工、物品的管理、各种客房突发实践及安全管理等。	客房服务与管理 酒店法律法规 普通话 酒店实用英语 酒店服务心理
餐饮部	中、西餐厅经理主管领班服务员;酒水部主管领班服务员;宴会部经理主管领班服务员;管事部主管领班服务员;中西厨房经理主管领班服务员等岗位	能组织学生开餐前会,能熟练掌握餐饮服务的基本技能及服务程序,能按要求设计菜单,能培养学生对餐台的鉴赏力和对餐台造型的基本设计能力,能按要求进行自选宴会(婚宴、寿宴、主题宴会等)的设计与筹划,能进行客人投诉的基本处理,具有一定的语言表达、协调沟通、团队协作的能力,具备普通话标准和一定的英文基础。	餐饮服务与管理 西餐服务与管理 酒店法律法规 普通话 酒店实用英语 酒店服务心理
销售部	销售经理、主管及销售员	具有一定的酒店营销能力,与客户沟通协调的能力,酒店产品分析策划宣传能力等。	酒店市场营销
酒水部	酒吧经理、主管、领班及服务员	常见鸡尾酒的调制、水果的雕制和水果拼盘的制作,常见咖啡饮料的调制。	调酒技术与咖啡制作
公关部	公关部经理、主管及工作人员	能够设计酒店公共关系调查问卷,并开展问卷调查工作。能够进行简单的广告文案写作,设计酒店广告语。能够策划和组织一场酒店公关专题活动(如会展、招待会、庆典等)能够对酒店行业面临的公关危机提出自己的解决方案和办法。能够创新思考融洽酒店组织与公众关系的措施和做法。养成良好的礼仪习惯,掌握人际交往的技巧和方法。	酒店公共关系 酒店人力资源管理 酒店职业礼仪
会展中心	会展策划员	会展策划、营销、服务基本知识和招展招商操作技能、会展文案写作技能、展台搭建技能等实际操作技能。	会展服务 酒店应用文写作

### (三) 专业拓展课

按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》，选修课教学时数占总学时的比例均应当不少于 10%进行设置。

#### 1. 公共公选课

共开设 36 门，学生可根据各自学习情况任选以下课程进行学习。

表 5 公共公选课一览表

课程分类	课程名称	学时	学分	选修学期
人文通识	大学生安全文化	32	2	1
个性发展	大学生职业生涯规划与管理	32	2	1
人文修养	大学来了——e 时代大学生学习指导	32	2	1
人文修养	影视欣赏	32	2	2、3、4
人文修养	交流与沟通	32	2	2、3、4
人文修养	职业素养	32	2	2、3、4
人文修养	社交礼仪	32	2	2、3、4
人文修养	普通话	32	2	2、3、4
人文通识	健康教育	32	2	2、3、4
人文通识	少数民族传统文化	32	2	2、3、4
人文通识	国学简读	32	2	2、3、4
人文通识	文献检索	32	2	2、3、4
个性发展	书法	32	2	2、3、4
个性发展	美术	32	2	2、3、4
个性发展	表演	32	2	2、3、4
个性发展	演讲	32	2	2、3、4
个性发展	英语写作	32	2	2、3、4
个性发展	英语口语	32	2	2、3、4
个性发展	民族舞蹈	32	2	2、3、4
个性发展	中文写作	32	2	2、3、4
个性发展	声乐	32	2	2、3、4
个性发展	插花艺术	32	2	2、3、4
个性发展	钢琴	32	2	2、3、4
个性发展	二胡	32	2	2、3、4
个性发展	芦笙	32	2	2、3、4
个性发展	口才艺术	32	2	2、3、4
人文修养	职场沟通	32	2	5、6
人文修养	职场菜鸟礼仪指南	32	2	5、6
人文修养	企业文化——职场新人升级攻略	32	2	5、6
知识讲座	国家安全教育	32	2	2、3、4
知识讲座	节能减排	32	2	2、3、4
知识讲座	人与环保	32	2	2、3、4
知识讲座	金融知识	32	2	2、3、4
知识讲座	人与社会	32	2	2、3、4
知识讲座	人口资源	32	2	2、3、4
知识讲座	海洋科学	32	2	2、3、4

## 2. 公共限选课

按照公共限选课中美育类、综合类、政史类、创新创业教育类、中华优秀传统文化类每类至少必选一门课程的要求，共选出 5 门课程，共计 160 学时，10 学分，占总课时的 6%。

表 6 公共限选课一览表

课程大类	课程名称	必选课	课程代码	学分	总学时
美育类	音乐欣赏	√	080900224	1.5	24
	戏剧欣赏		080900225	1.5	24
	美术欣赏		080900226	1.5	24
	舞蹈欣赏		080900227	1.5	24
综合类	高职英语（专升本方向）	√	080900301	4.0	64
	英语在XX的应用(专业应用方向)		080900302	4.0	64
	高等数学（专升本方向）		080900303	4.0	64
政史类	中国简史	√	080900311	1.5	24
	中共党史		080900312	1.5	24
	马克思主义哲学		080900313	1.5	24
	科学社会主义		080900314	1.5	24
创新创业教育类	创造性思维与创新方法		080900501	1.5	24
	创业管理	√	080900502	1.5	24
	易学实用的创业真知		080900503	1.5	24
	大学生创业概论与实践		080900504	1.5	24
中华优秀传统文化类	中国民间工艺		080900305	1.5	24
	中国民间艺术		080900306	1.5	24
	中国民风民俗	√	080900307	1.5	24
	中国诗文赏析		080900308	1.5	24
	中华医学		080900309	1.5	24
	中华美食		080900310	1.5	24
<b>合 计</b>				<b>10</b>	<b>160</b>

## 3. 专业限选课

按照专业限选课程类至少必选三门课程的要求，共选出 3 门课程，合计 80 学时，计 5.5 学分，占总课时的 3%。

表 7 专业限选课一览表

课程大类	课程名称	必选课	课程代码	学分	总学时
专业限选 课程类	茶艺与插花	√		2	28
	旅游电子商务			2	28
	软饮料制作与设计			2	28
	卫生与救护知识			2	28
	食品营养卫生与安全管理知识			1	14
	美 学	√		1.5	20
	面点制作	√		2	32
<b>合 计</b>				<b>5.5</b>	<b>80</b>

#### (四) 苗侗文化特色课程

苗侗文化特色课程共计 2 门，共 92 学时，6 学分，占总学时的 4%。

表 8 苗侗文化特色课程一览表

序号	课程	课程目标	主要内容	教学要求		总学时	学分	教学类型		
				理论学时	实践学时			学校	校企	企业
1	苗侗民族 歌舞	了解苗侗民族舞蹈文化，掌握苗侗民族舞蹈基本核心动作，提高苗侗舞蹈的鉴赏能力，发挥传承作用。	1. 苗侗舞蹈文化及基础训练	2	10	28	2	√		
			2. 苗族舞蹈	0	8					
			3. 侗族舞蹈	0	8					
2	黔东南苗 侗旅游文 化	了解黔东南旅游发展现状及基础旅游知识、掌握苗侗历史文化知识，熟悉苗侗建筑、饮食、医药、歌舞、习俗等旅游文化知识，掌握黔东南主要景点分布和资源状况。	1. 黔东南旅游基础知识	6	0	64	4	√		
			2. 苗族历史文化	8	2					
			3. 侗族历史文化	4	2					
			4. 苗侗建筑文化	2	2					
			5. 苗侗饮食文化	4	4					
			6. 苗侗医药文化	2	2					
			7. 苗侗歌舞文化	4	4					
			8. 苗侗习俗	4	6					
			9. 黔东南主要景点介绍	4	4					
<b>合 计</b>				<b>40</b>	<b>52</b>	<b>92</b>	<b>6</b>			

## (五) 教学安排

### 1. “四模块”课程类别、结构比例与学分

表 9 课程类别、结构比例与学分

课程类别	课程性质	教学时数			占总学时百分比(%)	学分数
		总学时	其中			
			理论(%)	实践(%)		
通识课程	公共基础课程	592	40	60	23	30
专业(技能)课程	专业技术技能课	570	44	56	22	38.5
	学徒岗位能力课	444	43	57	17	29
专业拓展课程	公共公选课程	/	/	/	/	/
	公共限选课程	160	59	41	6	10
	专业限选课程	80	32	68	3	5.5
特色课程	苗侗文化特色课	92	44	56	4	6
	创新创业课	495	0	100	19	31
	主题教学	150	0	100	6	10
合计		<b>2583</b>			<b>100</b>	<b>160</b>

### 2. 主要实践教学环节

表 10 主要实践性教学环节安排表

实践教学项目	学分	周数	安排学期	备注
主题教学 I 旅游酒店行业认知	1	1	1	
主题教学 II 技能实训月	3	4	2	
主题教学 III 苗侗文化技艺成果展	3	4	5	
主题教学 IV 精品民宿创新创业	1	1	6	
岗位认知、跟岗实习	15	16	3、4	
在岗学习、轮岗实习	7.5	8	4、5	
定岗实习	15	16	4、5	
毕业成绩报告	1	1	6	
<b>合计</b>	<b>46.5</b>	<b>51</b>		

### 3. 理论与实践教学比例

表 11 理论与实践教学比例

教学形式	内容	学时（比例<%>）
总学时	2583 学时（含公共基础课 752、实习 495）	100%
理论课程	834 学时（不含实习）	32%
实践教学	实践教学：1254 学时	49%
	实习与毕业论文（毕业设计）：495 学时	19%

### 4. 教学活动时间分配

表 12 教学活动时间分配表（单位：周）

学年	学期	总周数	其中		教 学 周 数 分 配					
			教学周数	寒暑假	课堂教学	考试	入学教育/军训	实习/实训	毕业设计/就业指导	机动周
一	1	26	19	7	14	1	2	1	0	1
	2	26	20	6	14	1	0	4	0	1
二	3	26	26	0	10	1	0	8+6	0	1
	4	26	26	0	8	1	0	17	0	0
三	5	26	21	5	0	0	0	20	0	1
	6	20	20	/	16	1	0	1	1	1
合计		150	132	18	62	5	2	57	1	5

注：第三、四学期假期都在企业在岗学习、跟岗实习、轮岗实习。

### 5. 集中实践性教学环节安排说明

“项目引领，任务驱动”，以主题教学的形式设计专业实践内容，按照基于工作过程系统化的思路，对核心课程解构重构，进行“教学做一体化”的整体教学设计。

第 1 学期：围绕“**旅游酒店行业认知**”进行为期 1 周的主题教学，以旅游、酒店认知为为主要任务驱动核心课程的解构重构，对核心课程进行“教学做一体化”的整体教学设计。

第 2 学期：围绕“技能实训月”进行为期 4 周的主题教学设计，以技能大赛的评价指标为主要任务驱动核心课程的解构重构，对核心课程进行“教学做一体化”的整体教学设计。

第 3 学期：上课至第 10 周，到企业进行岗位认知和跟岗实习（假期含内）。

第 4 学期：学生在企业跟岗实习的同时，部分课程由企业师傅带领学生在企业进行在岗学习并进行考核（假期含内）。

第 5 学期：前 14 周在企业进行定岗实习，后 4 周返校，围绕“苗侗文化艺术成果展”进行为期 4 周的主题教学设计实训，以苗侗特色、民族歌舞、蔬果雕刻、水果拼盘制作等作为主要任务驱动核心课程的解构重构，对核心课程进行“教学做一体化”的整体教学设计。

第 6 学期：围绕“精品民宿创新创业”进行为期 1 周的主题教学设计，以创新创业为主要任务驱动核心课程的解构重构，对核心课程进行“教学做一体化”的整体教学设计。

## 九、专业教学进度计划

表 13 教学进度表

类别	课程名称	课程代码	学分	学时分配			按学期分配表						考试	考查	备注	
							一学年		二学年		三学年					
				合计	理论	实践	一 14 周	二 14 周	三 10 周	四 20 周	五 4 周	六 16 周				
通识课程	思想道德修养与法律基础	080900111	3	54	36	18	2								√	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	080900121	4	72	54	18		4							√	
	贵州省情	080900131	1	18	16	2	1								√	
	形势与政策	080900141	2	32	28	4	√	√	√				√		√	各 8 学时
	应用文写作	80800164	2	32	16	16	2								√	
	计算机信息技术	80900401	4	64	0	64		4							√	
	大学生心理健康教育	80900831	2	32	24	8		2							√	
	大学生职业发展与就业指导 I	80900011	0.5	8	6	2	√								√	讲座

	大学生职业发展与就业指导II	80900012	0.5	8	6	2		√								
	大学生职业发展与就业指导III	80900013	0.5	8	6	2			√							
	大学生职业发展与就业指导IV	80900014	0.5	8	6	2					√					
	军事理论	8900222	2	36	36	0	2								√	
	军事技能	8900223	2	112	0	112	√									2周
	健康体育	80900201	2	36	0	36	2									
	选项体育	80900202	2	36	0	36		2								
	兴趣体育	80900203	2	36	0	36			2							
小计			30	592	234	358	9	12	2							
专业 (技 能) 课程	形体		2	28	0	28	2								√	
	普通话		2	28	4	24	2								√	
	酒店专业基础英语		4	56	26	30	4							√		
	酒店实用英语		4	56	22	34		4						√		
	酒店交际英语		1.5	20	4	16			2					√		
	酒店职业礼仪		4	56	16	40	4								√	
	旅游产业综合认知		3	42	30	12	3							√		
	演讲与口才		2.5	40	6	34			4						√	
	酒店服务心理		1.5	20	10	10			2						√	
	酒店法律法规		2	32	14	18						2			√	
	管理学基础		2	32	26	6						2				
	酒店人力资源管理		4	64	32	32						4		√		
	酒店市场营销		2	32	20	12						2		√		
	酒店公共关系		2	32	20	12						2		√		
	酒店客户关系		2	32	20	12						2			√	
小计			38.5	570	250	320	15	4	8				14			
学 徒 岗 位 能 力 课 程	前厅服务与管理		3	42	18	24		3						√		
	客房服务与管理		3	42	14	28		3						√		
	调酒技术与咖啡制作		2.5	40	18	22			4						√	
	餐饮服务与管理		2.5	40	16	24			4					√		
	西餐服务与管理		2.5	40	16	24			4						√	
	主题宴会设计		2.5	40	16	24			4						√	
	民宿经营与管理		2	32	20	12						2			√	
	企业文化认知		1.5	20	10	10				√					√	在岗学习

	管理会计		1.5	20	10	10				√			√	在岗学习
	酒店筹建与运营		2	32	16	16				√			√	在岗学习
	会展服务		2	32	12	20				√			√	在岗学习
	菜肴制作与设计		2	32	12	20				√			√	在岗学习
	康乐服务与管理		2	32	12	20				√			√	在岗学习
	<b>小计</b>		<b>29</b>	<b>444</b>	<b>190</b>	<b>254</b>		<b>6</b>	<b>16</b>			<b>2</b>		
专业拓展课程	公共公选课（具体课程见表7）		/	/	/	/								
	美育类—音乐欣赏	80900224	1.5	24	4	20		2						
	综合类—高职英语（专升本方向）	80900301	4	64	54	10						2		
	政史类—中国简史	80900311	1.5	24	20	4		2						
	创新创业教育类—创业管理	80900502	1.5	24	4	20						2		
	中华优秀传统文化类—中国民风民俗	80900307	1.5	24	12	12		2						
	专业限选课程类——茶艺与插花		2	28	8	20	2							
	专业限选课程类——美学		1.5	20	14	6			2					
专业限选课程类——面点制作		2	32	4	28						2			
	<b>小计</b>		<b>15.5</b>	<b>240</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>6</b>		
苗侗文化特色课程	苗侗民族歌舞		2	28	2	26	2						√	
	黔东南苗侗旅游文化		4	64	38	26					4	√		
	<b>小计</b>		<b>6</b>	<b>92</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>2</b>				<b>4</b>			
实践教学	主题教学 I 旅游酒店行业认知		1	15	0	15	√						√	1周
	主题教学 II 技能实训月		4	60	0	60		√					√	4周
	主题教学 III 苗侗文化技艺成果展		4	60	0	60				15			√	4周
	主题教学 IV 精品		1	15	0	15					√		√	1周

	民宿创新创业													
	岗位认知、跟岗实习	15	240	0	240			√	√					16 周
	在岗学习（企业教学 6 门课程，见表 3）、轮岗实习	/	/	/	/					√				8 周 /168 学时
	定岗实习	15	240	0	240				√	√				16 周
	毕业成绩报告	1	15	0	15						√			1 周
	<b>小 计</b>	<b>41</b>	<b>645</b>	<b>0</b>	<b>645</b>					<b>15</b>				
	<b>学分合计</b>	<b>160</b>												
	<b>学时合计</b>		<b>2583</b>	<b>834</b>	<b>1749</b>									
	<b>周学时合计</b>					<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>26</b>			
	<b>总 计</b>	<b>160</b>	<b>2583</b>	<b>834</b>	<b>1749</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>26</b>			

## 十、实施保障

### （一）师资队伍

酒店管理专业教学团队由学校专任教师和企业的兼职教师组成，近五年申报项目共 7 项，国家级项目 3 项，省级 2 项，州级 1 项，院级项目 1 项。其中中央财政支持的实训基地建设项目，目前是黔东南州规模最大、设备最现代化、覆盖面最广、实训容积率最高、示范作用最强、最具有民族特色文化和高职特色的教学中心、研发中心和技术服务中心。2012-2018 年参加省级技能大赛中，共获奖 29 次，其中一等奖 9 次，二等奖 6 次，三等奖 10 次；参加国家级技能大赛中获得三等奖 3 次。2017、2018 年在全国行业大赛和全国大赛中获得了 1 个一等奖、2 个二等奖、6 个三等奖、1 个优胜奖和 1 个优秀组织奖的优异成绩，教学成果显著。

建设“教师+大师+行业专家”的优质教学团队。鼓励专任教师参加企业实践、高校进修；鼓励兼职教师参加教学职业培训。依托旅游职教平台，与行业企业共同开展教师培养培训工作，建设完成后，双师素质教师比例达到 100%；培养多名校内专业带头人、多名企业兼职专业带头人；聘请企业技能名师；培养更多的骨干教师；完成兼职教师资源库的建设；形成学缘结构合理的职业教育师资队伍，为现代学徒制的实施提供智力支撑。

表 14 学校专任教师基本信息一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	专业技术职务	职业资格	高校教龄	企业经历或工作年限	讲授的课程（学时/年）及承担的主要工作
1	罗春寒	1964.3	男	博士	教授 研究员	州管专家 贵州省文博学会 副会长 中国文物学会民族民俗专委会副会长	30年	6年 /30年	旅游产业综合认知；课程计划、课程教学。
2	曹庆旭	1969.11	女	硕士研究生	教授	初级程序员水平合格证书	28年	1年/28年	管理学基础；课程计划、课程教学
3	杨群	1967.4	女	大学本科	教授	会计从业资格证	32年	半年 /26年	管理会计；课程计划、课程教学。
4	闻芳	1973.10	女	硕士研究生	教授	国家高级礼仪培训师、礼仪（礼宾）师；全国专业人才教育专家委员会礼仪委员；国家级导游；客房服务、家政服务服务员考评员。	23年	1年 /20年	酒店公共关系、酒店职业礼仪；课程计划、课程教学。
5	文英兰	1965.7	女	大学本科	副教授	国家级导游；国家职业技能鉴定考评员	31年	半年 /28年	酒店人力资源管理、酒店法律法规；主持团队建设
6	聂芸	1973.5	女	大学本科	副教授	国家级导游；中级茶艺师；国家职业技能鉴定考评员；贵州省普通话测试员	25年	1年 /18年	餐饮服务与管理、主题宴会设计；课程计划、课程教学。
7	陈静	1984.2	女	硕士研究生	副教授	国家级导游；中级茶艺师；国家职业技能鉴定考评员	13年	8个月 /13年	前厅服务与管理、客房服务与管理；课程计划、课程教学。
8	邹雪	1984.8	女	大学本科	副教授	国家级导游；高级礼宾师；国家职业技能鉴定考评员	13年	1年 /13年	民宿经营与管理、应用文写作、酒店服务心理；课程计划、课程教学。
9	陈弘	1975.8	男	大学本科	助教	国家职业技能鉴定考评员；中级	20年	1年 /16年	西餐服务与管理、调酒技术与

						调酒师			咖啡制作；课程计划、课程教学、实践指导。
10	宋佳燕	1987.12	女	大学本科	讲师	国家级导游；高级礼宾师；贵州省普通话测试员	9年	1年/7年	演讲与口才、普通话、；课程计划、课程教学、实践指导。
11	黄 华	1971.11	女	大学本科	副教授	国家级导游；高级调酒师；国家职业技能鉴定考评员	25年	1年/20年	黔东南苗侗旅游文化；课程计划、课程教学。
12	杨再琼	1975.5	女	大学本科	副教授	国家级导游；高级礼宾师；中级茶艺师	22年	1年/20年	民族歌舞；课程计划、课程教学。
13	金 倩	1978.1	女	大学本科	副教授	国家级导游；国家职业技能鉴定考评员	15年	1年/15年	酒店客户关系管理；课程计划、课程教学。
14	蒋友财	1982.9	男	硕士研究生	副教授	国家级导游；国家职业技能鉴定考评员	13年	1年/13年	酒店人力资源管理，管理学基础；课程计划、课程教学。
15	杨凯雪	1982.1	男	硕士研究生	副教授	物联网工程师	12年	1年/12年	酒店市场营销；课程计划、课程教学。
16	赖建书	1971.11	男	大学本科	副教授	高级网络工程师	25年	1年/14年	计算机应用基础；课程计划、课程教学、实践指导。

表 15 行业企业兼职教师基本信息一览表

序号	姓名	性别	职务	单位	担任课程
1	魏 文	女	人力资源部总经理	港中旅酒店有限公司	管理学基础 企业文化认知
2	宋 岩	男	餐饮部经理	北京维景国际大酒店	西餐服务与管理
3	郭 涵	男	餐厅经理	北京丽都维景酒店	餐饮服务与管理

4	张东海	男	招聘经理	北京金雁饭店有限责任公司日出东方凯宾斯基国际酒店	酒店人力资源管理
5	饶新华	男	总经理	泉州建明国际大酒店	餐饮服务与管理 酒店服务心理
6	杨 鹏	男	餐饮部总监	惠州天悦大酒店	餐饮服务与管理
7	钟伟良	男	人力资源部经理	惠州天悦大酒店	酒店服务心理 酒店人力资源管理
8	沈崇杰	男	主管	惠州天悦大酒店	客房服务与管理
9	程伟健	男	经理	惠州天悦大酒店	管理学基础
10	张泰波	男	餐饮部经理	惠州天悦大酒店	西餐服务与管理
11	张小粤	女	主管	惠州天悦大酒店	酒店客户关系
12	伍绍刚	男	经理	贵阳世纪金源大饭店	主题宴会设计 餐饮服务与管理
13	孙 建	男	主管	贵阳世纪金源大饭店	前厅服务与管理
14	李晓宇	女	经理	贵阳世纪金源大饭店	酒店服务心理
15	孙 健	男	经理	贵阳世纪金源大饭店	前厅服务与管理
16	杜 蓉	女	经理	贵阳世纪金源大饭店	管理会计
17	刘柳英	女	主管	贵阳世纪金源大饭店	调酒技术与咖啡制作
18	高 骏	男	总监	贵阳世纪金源大饭店	酒店公共关系 酒店筹建与运营
19	廖芝化	女	主管	贵阳世纪金源大饭店	西餐服务与管理
20	杨沂琨	男	经理	贵阳世纪金源大饭店	旅游产业综合认知 企业文化认知
21	朱 锦	男	前厅部总监	凯里嘉瑞禾度假酒店	前厅服务与管理

22	王亮	男	行政副总厨	贵阳世纪金源大饭店	菜肴制作与设计
23	李江	男	主管	贵阳世纪金源大饭店	客房服务与管理
24	施易男	男	常务副总兼总经理	贵州金凯美悦酒店管理有限公司	酒店市场营销 民宿服务与管理
25	范方宇	男	董事长	贵州金凯美悦酒店管理有限公司	康乐服务与管理 民宿服务与管理
26	刘洋	男	行政总厨	贵州金凯美悦酒店管理有限公司	菜肴制作与设计
27	杨晓华	女	行政经理	贵州青酒集团有限责任公司	酒店市场营销
28	陈保强	男	餐饮部总监	海南博鳌国宾馆	会展服务 西餐服务与管理
29	林天	男	洗衣房主管	海南博鳌国宾馆	客房服务与管理
30	李福娟	女	管家部经理	海南博鳌国宾馆	客房服务与管理

## (二) 教学设施

表 16 校内专业实训基地一览表

序号	实验实训室名称	功能	场地面积 (m <sup>2</sup> )	现有主要设备
1	3D 环幕实训室	语言能力训练	150	3D 专业投影机、3D 环幕、控制台、虚拟仿真景点库、空调
2	微格实训室 1	语言能力训练	22	教师电脑、视频展示台、电视机、空调、视频编辑器、监视器
3	微格实训室 2	语言能力训练	22	教师电脑、视频展示台、电视机、空调、视频编辑器、监视器
4	微格实训室 3	语言能力训练	22	教师电脑、视频展示台、电视机、空调、视频编辑器、监视器
5	单微格实训室 1	语言能力训练	78	教师电脑、视频展示台、电视机、空调、视频编辑器、监视器
6	单微格实训室 2	语言能力训练	78	教师电脑、视频展示台、电视机、空调、视频编辑器、监视器
7	计算机实训室 1	文档处理、旅游数据处理、旅游产品推介	117	计算机、服务器、空调、UPS 不间断电源、教学软件、空调

		等		
8	计算机实训室 2	文档处理、旅游数据处理、旅游产品推介等	117	计算机、服务器、空调、UPS 不间断电源、教学软件、空调
9	电商交易平台实训中心	旅游商品网络营销	260	桌面云终端、计算机、打印机、无线路由器、交换机、工作台、相机、空调
10	茶艺实训室	茶艺训练与展示	117	茶台、茶具、、茶壶、饮水机、茶叶、空调、音箱、古筝
11	酒吧实训室	调酒技能训练	117	智能黑板制冰机、、咖啡机、3D 拉花机、吧台、酒具、酒水、酒杯、辅材、录播系统
12	前厅实训室	酒店管理系统	117	智能黑板、工作台、椅子、电脑、前台软件系统、多位一体打印机、沙发、行李车、空调
13	客房实训室 1	中式铺床操作等	117	智能黑板、床垫及床架、床头柜、衣柜、床上用品、空调
14	客房实训室 2	中式铺床操作等	117	智能黑板、床垫及床架、床头柜、衣柜、床上用品、空调
15	西餐实训室	西餐宴会服务技能训练	117	智能黑板、西餐桌、椅子、工作台、餐具、布草、酒水、音箱系统、空调
16	中餐实训室 1	中餐铺台布技能 餐巾折花 中餐宴会摆台等	117	智能黑板、中餐圆桌、椅子、工作台、餐具、布草、酒水、音箱系统、空调
17	中餐实训室 2	中餐铺台布技能 餐巾折花 中餐宴会摆台等	117	智能黑板、中餐圆桌、椅子、工作台、餐具、布草、酒水、音箱系统、空调
18	形体房 1	形体及礼仪服务	117	玻璃镜面、训练器材、电视、音箱系统、瑜伽套装、空调
19	形体房 2	形体及礼仪服务	145	玻璃镜面、训练器材、电视、音箱系统、瑜伽套装、空调
20	形体房 3	形体及礼仪服务	145	玻璃镜面、训练器材、电视、音箱系统、瑜伽套装、空调

表 17 校外实习基地一览表

序号	基地名称	实习实训项目	建立时间	可容纳学生人数
1	北京日出东方凯宾斯基酒店	前台接待、中餐、西餐、客房	2020	20

2	北京丽都维景酒店	前台接待、中餐、西餐、客房	2015	15
3	北京维景国际大酒店	前台接待、中餐、西餐、客房	2015	15
4	深圳紫荆山庄	前台接待、中餐、西餐、客房	2015	8
5	泉州建明国际大酒店	前台接待、中餐、西餐、客房	2020	4
6	广东惠州天悦（嘉柏）大酒店	前台接待、中餐、西餐、客房	2013	15
7	贵阳世纪金源大饭店	前台接待、中餐、西餐、客房	2018	8
8	凯里嘉瑞禾度假酒店	民族文化、酒店产业调研	2015	7
9	贵州金凯美悦集团	民族文化、酒店产业调研	2018	8

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立有专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选择教材

#### 2. 图书文献配

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。其中专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料，有关职业标准，有关酒店专业类的技术、标准、方法、操作规范以及案例类图书等

#### 3. 数字资源配备等保障说明

建设和配备与专业相关的一定数量的多媒体素材（如图形、图像、音频、视频和动画）、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

### （四）教学方法

根据企业生产计划变更和行业季节性，实施柔性教学管理，在保证教学总体目标完成的条件下，灵活安排各学年教学时间，旅游旺季进行岗位全真实训，旅游淡季学习理论技能知识。工作时间和学习时间相互交融，课程学习和专业实训相互嵌入，不断提升职业能力和职业素质，最终实现人才培养规格与社会用人单位岗位需求的最大限度符合。

### （五）学习评价

校企共同实施课程管理、共同评价课程实施效果和评估人才培养绩效。建立

以目标考核和发展性评价为核心的学习评价机制，促进学生成长、成才。以能力为标准，实施过程考核，创设学生学习和创作成果展示及各项评优活动平台，突出对学生人文素养、沟通能力、职业素养、文化自觉等方面的评价，将学生自我评价、教师评价、师傅评价、企业评价、社会评价相结合，积极构建第三方评价机制。

专业课程考核注重过程和能力考核，分校企课程考核和企业课程考核，按学分分配比例分别考核。

表 18 学生考核评价体系

专业课程考核	校企课程考核（占 50% 学分）	总体考核	理论考核与实践考核相结合，成绩=笔试 40%+项目前期准备 10%+项目操作 50%。
		加权考核	结合高职学生的特点，根据知识、技能和情感三个教学目标的要求，教学考核方法做到“四结合”，即学习态度考核（占 30%）与学习质量考核（70%）相结合，全过程考核（60%）与结果考核（40%）相结合，教师评价（60%）与学生评价（40%）相结合，校内与校外教师（各占 50%）相结合。
	企业课程考核（占 50% 学分）	过程考核	学习及掌握程度+工作效果+能力提升（客户评价）+创新能力提升
		综合评价	理论+实操+面试+工作表现评估

### （六）质量管理

现代学徒制将教学空间延伸由校内到校外，参与主体的多元化，在教学管理运行中，要求做到工学衔接合理，在教学管理的方方面面充分体现以他方为中心和一切为了学生更好地发展的教育理念来构建与现代学徒制相适应的教学管理与运行机制。

1. 共同建立教学运行与质量监控体系，加强过程管理，促进教学和生产的有机结合。

2. 共同制订学徒管理办法，依据培养过程中学生发展的共性和个性需求选择教学组织方式，实行校企共同参与的“柔性化”的教学管理模式，科学安排学徒岗位、分配工作任务，保证学徒基本权益。

3. 建立健全与现代学徒制相适应的教学管理制度，根据学徒制培养工学交替

的特点，制订学分制管理办法和弹性学制管理办法，创新和完善教学管理与运行机制，探索全日制学历教育的多种实现形式。

### **十一、毕业要求**

学生通过 3 年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 2583 个学时，160 个学分，选修课修满 8 个学分，实习合格，毕业报告成绩合格方能毕业。

### **十二、学分管管理**

学生学习期间参加技能大赛或创新创业等项目活动取得的成绩与业绩，根据《黔东南民族职业技术学院学分管管理办法》进行相应学分互换及学分认定。

### **十三、其它**

由于酒店行业更新快，制定的课程会根据市场需求适当改变。

#### **人才培养方案修订责任人**

专业负责人：邹 雪

修订团队成员：聂 芸、陈 静、宋佳燕、陈 弘、杨雨婷

分院核对人：文英兰

分院负责人：闻 芳